

# **Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde**

versione 2006-03-18

a cura di Juliana Mazzocchi e Riccardo Ridi<sup>1</sup>

PARTE 1: INDIVIDUAZIONE DEL CAMPIONE.....	p. 2
PARTE 2: VERIFICA DEGLI INDIRIZZI E-MAIL .....	p. 5
Tabella A: le risposte degli opac .....	p. 6
Tabella B: le risposte dei sistemi .....	p. 6
PARTE 3: ANALISI DEGLI OPAC E DEI SITI DEI SISTEMI.....	p. 7
Tabella C: il quadro complessivo.....	p. 11
Tabella D: il dettaglio dei servizi disponibili .....	p. 12
PARTE 4: VALUTAZIONI E CONCLUSIONI.....	p. 13

---

<sup>1</sup> Progettazione, esecuzione e documentazione dell'indagine sono state condotte in piena collaborazione. Tuttavia la stesura delle prime tre parti del presente documento è da ascrivere a Juliana Mazzocchi e quella della quarta parte a Riccardo Ridi.

## PARTE 1: INDIVIDUAZIONE DEL CAMPIONE

A partire dalla sezione *Cataloghi di Province* della pagina istituzionale **Cataloghi collettivi in Lombardia** curata dalla Struttura Biblioteche e Sistemi documentari della Regione Lombardia, all'URL:

<[http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/altri\\_cataloghi.htm](http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/altri_cataloghi.htm)><sup>2</sup>

sono stati individuati fra il 27 e il 30 dicembre 2005 18 opac collettivi e 9 siti web di sistemi di biblioteche pubbliche locali, così ripartiti:

- **Bergamo**

[Opac collettivo UOL del Sistema bibliotecario della Provincia di Bergamo](#) a

<<http://opacbg.bassnet.biz/opac/opac.jsp>>.

E-mail non presente.

Sito del sistema non linkato dall'opac.

- **Brescia**

[Opac collettivo ZETESIS del Sistema bibliotecario urbano del Comune di Brescia](#) a

<<http://catalogoqueriniana.comune.brescia.it/zetesis/zetesis.asp>>.

E-mail non presente.

[Sito del Sistema bibliotecario urbano del Comune di Brescia](#) a

<<http://catalogoqueriniana.comune.brescia.it/>>.

E-mail: "Informazioni" <[queriniana@comune.brescia.it](mailto:queriniana@comune.brescia.it)>; "Telefoni Fax Mail"

<[queriniana@comune.brescia.it](mailto:queriniana@comune.brescia.it)>.

- **Brescia e Cremona**

[Opac collettivo SEBINA delle biblioteche delle province di Brescia e di Cremona](#) a

<<http://opac.provincia.brescia.it/sebina/opac/ase>>.

E-mail: "Per richiedere informazioni scrivere all'Ufficio Biblioteche della Provincia di Brescia" <[infoopac@provincia.brescia.it](mailto:infoopac@provincia.brescia.it)>.

Siti dei sistemi non linkati dall'opac.

- **Como**

[Opac collettivo Q SERIES dei Sistemi Bibliotecari Ovest Como, Lario Ovest, Intercomunale di Como e della Brianza Comasca](#) a

<<http://www.opac.ouestcomobiblioteche.it/>>.

E-mail: "E-Mail ai bibliotecari" non linkato a un indirizzo e-mail.

[Sito del Sistema bibliotecario dell'Ovest Como](#) a <<http://www.ouestcomobiblioteche.it/>>.

E-mail: "Contatti" <[info@ouestcomobiblioteche.it](mailto:info@ouestcomobiblioteche.it)>.

[Sito del Sistema bibliotecario intercomunale di Como](#) a

<<http://www.sistbibliotecacomo.it/default.php>>.

E-mail: <[biblioteca@comune.como.it](mailto:biblioteca@comune.como.it)>.

[Sito del Sistema bibliotecario Lario Ovest](#) a

<<http://www.sblo.it/>>.

E-mail: "Staff e recapiti" <[info@sblo.it](mailto:info@sblo.it)>.

Sito del [Sistema bibliotecario della Brianza Comasca](#).<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> La pagina raccoglie gli URL dei cataloghi collettivi lombardi disponibili online gestiti dai poli SBN, dai centri di catalogazione di province, dai sistemi bibliotecari di enti locali e dalla università, oltre ad alcuni "altri cataloghi di particolare importanza".

- **Lecco**

[Opac collettivo UOL dei sistemi bibliotecari del Meratese, del Brianteo e del Lecchese](http://lecco.ebiblio.it/opac/opac.jsp) a  
<<http://lecco.ebiblio.it/opac/opac.jsp>>.  
E-mail: non presente.  
Siti dei sistemi non linkati dall'opac.

- **Lodi**

[Opac collettivo UOL del Sistema bibliotecario lodigiano](http://lodi.ebiblio.it/opac/opac.jsp) a  
<<http://lodi.ebiblio.it/opac/opac.jsp>>.  
E-mail: non presente.  
Sito del sistema non linkato dall'opac.

- **Mantova**

[Opac collettivo SEBINA delle biblioteche della Provincia di Mantova](http://81.112.238.87/h3/h3/ase/) a  
<<http://81.112.238.87/h3/h3/ase/>>.  
E-mail: "Per qualsiasi richiesta scrivere a: Provincia di Mantova Catalogo Collettivo delle Biblioteche" <[biblioteche@provincia.mantova.it](mailto:biblioteche@provincia.mantova.it)>.  
Siti dei sistemi non linkati dall'opac.<sup>4</sup>

- **Pavia**

[Opac collettivo UOL della Provincia di Pavia](http://pavia.ebiblio.it/opac/opac.jsp) a  
<<http://pavia.ebiblio.it/opac/opac.jsp>>.  
E-mail: non presente.  
Siti dei sistemi non linkati dall'opac.

- **Sondrio**

[Opac collettivo SEBINA delle biblioteche della provincia di Sondrio](http://biblioteche.provincia.so.it/SebinaOpac/Opac) a  
<<http://biblioteche.provincia.so.it/SebinaOpac/Opac>>.  
E-mail: "Per informazioni: Servizio Biblioteche - Provincia di Sondrio"  
<[servizio.biblioteche@provincia.so.it](mailto:servizio.biblioteche@provincia.so.it)>.  
Siti dei sistemi non linkati dall'opac.<sup>5</sup>

- **Varese**

[Opac collettivo UOL](http://varese.ebiblio.it/opac/opac.jsp) senza indicazione di afferenza a  
<<http://varese.ebiblio.it/opac/opac.jsp>>.  
E-mail: non presente.  
Siti dei sistemi non linkati dall'opac.

- **Milano:**

**Sistema Bibliotecario dell'Abbatense**  
[Opac collettivo ALEXANDRIE](http://www.sistemabbatense.it) a  
<<http://www.sistemabbatense.it>>.  
E-mail: "Per contattarci..." <[sistabbatense@comune.abbiategrasso.mi.it](mailto:sistabbatense@comune.abbiategrasso.mi.it)>.  
Sito del sistema non linkato dall'opac.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Da <<http://www.opac.ouestcomobiblioteche.it/>> il link va a vuoto. Con *Google* è stato individuato a <<http://biblionline.playlib.com/brianzaweb/home.htm>> il sito del Sistema bibliotecario della Brianza Comasca, nella cui homepage però campeggia la scritta "Attenzione!!! Il portale del sistema sarà chiuso il 12/09/05!!!".

<sup>4</sup> È però presente un link alla homepage della Provincia di Mantova, a partire dalla quale, nel settore *Cultura*, è disponibile a <<http://www.provincia.mantova.it/biblioteche/>> una pagina informativa sui sistemi bibliotecari.

<sup>5</sup> È però presente un link alla homepage della Provincia di Sondrio, a partire dalla quale, nel settore *Cultura*, è disponibile a <<http://www.provincia.so.it/cultura/biblioteche/elenco/default.asp>> una pagina informativa sulle biblioteche.

### **Sistema Bibliotecario Brianza Biblioteche**

[Opac collettivo Q SERIES](http://webopac.brianzabiblioteche.it/) a <<http://webopac.brianzabiblioteche.it/>>.

E-mail: non presente.

Sito del sistema non linkato dall'opac.

### **Sistema Bibliotecario del Magentino**

[Opac collettivo WEBIF](http://194.243.250.34/webif/start.htm) a

<<http://194.243.250.34/webif/start.htm>>.

E-mail: <[info@mediatech-group.it](mailto:info@mediatech-group.it)>.<sup>7</sup>

Sito del sistema integrato nell'opac.

E-mail: "Per commenti, suggerimenti, segnalazioni, ecc. rivolgersi a"

<[sis.mage@endoxa.it](mailto:sis.mage@endoxa.it)>.

### **Sistema Bibliotecario Intercomunale di Rozzano**

[Opac collettivo WEBIF](http://www.sbiroz.it/webif/home.htm) a

<<http://www.sbiroz.it/webif/home.htm>>.

E-mail: <[info@mediatech-group.it](mailto:info@mediatech-group.it)>.<sup>8</sup>

Sito del sistema a <<http://www.sbiroz.it/>>.

E-mail: "Staff & contatti" <[info@sbiroz.it](mailto:info@sbiroz.it)>.

### **Sistema Bibliotecario Milano Est**

[Opac collettivo gestito con software non dichiarato](http://srvctl.bibliomilanoest.it/EXEC/0/066mpam106vjtk140eau611arulu) a

<<http://srvctl.bibliomilanoest.it/EXEC/0/066mpam106vjtk140eau611arulu>>.

E-mail non presente.

Sito del sistema a

<<http://www.bibliomilanoest.it/Risorse/RosorsePrincipale.htm>>.

E-mail: "Per contattarci" <[info@bibliomilanoest.it](mailto:info@bibliomilanoest.it)>.

### **Sistema Bibliotecario Nord Est Milano**

[Opac collettivo SEBINA](http://www.biblioclick.it/) a <<http://www.biblioclick.it/>>.<sup>9</sup>

E-mail: "Per richiedere informazioni riguardanti il Sistema Nord Est Milano scrivere a"

<[biblioteca@comune.cernuscoalnaviglio.mi.it](mailto:biblioteca@comune.cernuscoalnaviglio.mi.it)>.

Sito del sistema non linkato dall'opac.<sup>10</sup>

### **Sistema Bibliotecario Nord Ovest Milano**

[Opac collettivo Q SERIES](http://webopac.csbno.net/) a

<<http://webopac.csbno.net/>>.

E-mail: "Scrivi alla biblioteca" porta all'elenco delle e-mail delle singole biblioteche.

E-mail "Supporto tecnico" <[supporto.opac@csbno.net](mailto:supporto.opac@csbno.net)>.

Sito del sistema integrato nell'opac.

E-mail: "Supporto" <[supporto@csbno.net](mailto:supporto@csbno.net)>.

### **Sistema Bibliotecario del Vimercatese**

[Opac collettivo UNIBIBLIO](http://www.sbv.mi.it/gwunibw3/?SIGLA_LANG=IT&EXIT_POINT=/IT/sistema) a

<[http://www.sbv.mi.it/gwunibw3/?SIGLA\\_LANG=IT&EXIT\\_POINT=/IT/sistema](http://www.sbv.mi.it/gwunibw3/?SIGLA_LANG=IT&EXIT_POINT=/IT/sistema)>.

E-mail: <[sbv@sbv.mi.it](mailto:sbv@sbv.mi.it)>; <[webmaster@sbv.mi.it](mailto:webmaster@sbv.mi.it)>.

Sito del sistema a <<http://www.sbv.mi.it/IT/sistema/index.html/>>.

E-mail: <[sbv@sbv.mi.it](mailto:sbv@sbv.mi.it)>; <[webmaster@sbv.mi.it](mailto:webmaster@sbv.mi.it)>.

---

<sup>6</sup> È però presente l'elenco delle 14 biblioteche afferenti al sistema, 10 delle quali collegate con un link alla homepage del rispettivo Comune.

<sup>7</sup> Presumibilmente relativo al software utilizzato per la gestione dell'opac.

<sup>8</sup> Presumibilmente relativo al software utilizzato per la gestione dell'opac.

<sup>9</sup> URL individuato tramite il *Repertorio degli OPAC italiani* <<http://www.aib.it/aib/opac/repertorio.htm>>, perché il link da *Cataloghi collettivi in Lombardia* <[http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/altri\\_cataloghi.htm](http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/altri_cataloghi.htm)> non funzionava.

<sup>10</sup> Il link "home" dalla homepage dell'opac conduce al sito dell'azienda che distribuisce il software utilizzato per la gestione dell'opac stesso.

L'analisi dei servizi online messi a disposizione degli utenti tramite assegnazione di username e password è stata effettuata, per motivi di tempo e di risorse disponibili, esclusivamente sugli opac collettivi e sui siti dei sistemi bibliotecari, tralasciando i siti delle singole biblioteche e i relativi opac.

La sperimentazione di tali servizi è stata effettuata dal 17 gennaio al 24 febbraio 2006, dopo una fase preliminare di individuazione dei siti, ricognizione generale, verifica degli indirizzi e-mail e registrazione presso alcuni siti che si è protratta dal 27 dicembre 2005 a metà gennaio 2006. Quindi la "fotografia" che emerge dall'indagine si riferisce a tali periodi (dicembre-gennaio per l'individuazione e gennaio-febbraio per la sperimentazione), e non può ovviamente rendere conto dei numerosi accorpamenti, sdoppiamenti, spostamenti, morti e nascite di servizi e URL avvenuti successivamente, peraltro in gran parte non documentati in alcun modo sui relativi siti.

I 18 opac indagati sono gestiti con 8 diversi software (Alexandrie, Q Series, Sebina, Unibiblio, UOL, WebIf e Zetesis, più uno non identificato), con una diffusione media di ciascun software pari a 2,25 opac. I 9 siti collettivi indagati sono stati esclusivamente quelli raggiungibili tramite link a partire dai rispettivi opac collettivi, dei quali, in 2 casi, costituivano una sottosezione priva di un proprio URL autonomo.

## **PARTE 2: VERIFICA DEGLI INDIRIZZI E-MAIL**

Solo in 9 dei 18 opac indagati era indicato, fra il 27 e il 30 dicembre 2005, almeno un indirizzo e-mail contattabile; quelli recuperati sono stati però 10 poiché in un caso erano presenti due indirizzi. Nello stesso periodo temporale tutti i 9 siti indagati contenevano almeno un indirizzo e-mail contattabile; quelli recuperati sono però stati 10 poiché in un caso erano presenti due indirizzi.

Il 2 gennaio 2006 sono stati inviati dall'account fittizio <martinalandini@libero.it> creato appositamente per il progetto, 10 messaggi di posta elettronica, una per ciascuno degli indirizzi e-mail recuperati negli opac, col testo "Vorrei sapere se nel vostro catalogo è presente l'opera 'I segreti di Roma' di Corrado Augias. Grazie, Martina Landini" e 10 mail agli indirizzi e-mail recuperati nei siti dei sistemi col testo "Vorrei sapere se la biblioteca X è aperta il sabato mattina. Grazie, Martina Landini".

Dopo una settimana, al 9 gennaio 2006, le risposte pervenute dagli indirizzi e-mail recuperati negli opac erano 4, quelle pervenute dagli indirizzi e-mail recuperati nei siti 5, mentre 2 messaggi spediti a indirizzi di siti erano tornati indietro per problemi del server. Lo stesso giorno il messaggio iniziale è stato inviato nuovamente ai due indirizzi di siti che presentavano problemi.

Il 10 gennaio è stato inviato nuovamente il messaggio iniziale a tutti gli indirizzi (5 opac e 2 sistemi) da cui non era ancora giunta alcuna risposta. Al 16 gennaio le risposte al secondo messaggio erano state 5 (3 opac e 2 sistemi).

Ricapitolando, al 24 febbraio 2006, dei 9 opac:

- 4 hanno risposto al primo messaggio (di cui 3 il giorno stesso, e di questi addirittura l'opac del Vimercatese dopo solo 8 minuti);
- 3 hanno risposto al secondo messaggio;
- 2 non hanno mai risposto.

Mentre, dei 9 sistemi:

- 5 hanno risposto al primo messaggio (di cui 2 il giorno stesso);
- 2 hanno risposto al secondo messaggio;
- 2 non hanno mai risposto (1 dei quali sicuramente per problemi del server).

**TABELLA A: LE RISPOSTE DEGLI OPAC**

	Invio della prima e-mail	Risposta alla prima e-mail	Invio della seconda e-mail	Risposta alla seconda e-mail	Giorni di attesa
Brescia/Cremona	02/01/2006	02/01/2006			0
Milano N.O.	02/01/2006	02/01/2006			0
Vimercatese <sup>11</sup>	02/01/2006	02/01/2006			0
Milano N.E.	02/01/2006	09/01/2006			7
Abbiatense	02/01/2006	no	10/01/2006	10/01/2006	8
Mantova	02/01/2006	no	10/01/2006	12/01/2006	10
Sondrio	02/01/2006	no	10/01/2006	16/01/2006	14
Magentino	02/01/2006	no	10/01/2006	no	no
Rozzano	02/01/2006	no	10/01/2006	no	no
Bergamo	-	-	-	-	-
Brescia	-	-	-	-	-
Como	-	-	-	-	-
Lecco	-	-	-	-	-
Lodi	-	-	-	-	-
Milano Brianza	-	-	-	-	-
Milano Est	-	-	-	-	-
Pavia	-	-	-	-	-
Varese	-	-	-	-	-

**TABELLA B: LE RISPOSTE DEI SISTEMI**

	Invio della prima e-mail	Risposta alla prima e-mail	Invio della seconda e-mail	Risposta alla seconda e-mail	Giorni di attesa
Milano N.O.	02/01/2006	02/01/2006			0
Rozzano	02/01/2006	02/01/2006			0
Brescia	02/01/2006	03/01/2006			1
Ovest Como	02/01/2006	04/01/2006			2
Lario Ovest	02/01/2006	05/01/2006			3
Magentino	02/01/2006	no	10/01/2006	10/01/2006	8
Vimercatese	02/01/2006	no	10/01/2006	10/01/2006	8
Como Intercomunale	02/01/2006	Messaggio originale tornato indietro il 07/01/2006	09/01/2006	Messaggio originale tornato indietro il 14/01/2006	no
Milano Est	02/01/2006	Messaggio originale tornato indietro il 03/01/2006	09/01/2006	no	no

<sup>11</sup> L'e-mail era stata spedita a due diversi indirizzi. La risposta è arrivata da un terzo indirizzo.

### PARTE 3: ANALISI DEGLI OPAC E DEI SITI DEI SISTEMI

Per l'analisi dei servizi personalizzati, si sono cercati all'interno di tutti gli opac e di tutti i siti dei sistemi interbibliotecari presenti in [http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/altri\\_cataloghi.htm](http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/altri_cataloghi.htm) (compresi quindi anche quelli che non avevano e-mail o non avevano risposto alla richiesta di informazioni) i servizi che prevedono l'autenticazione dell'utente attraverso username e password.

Laddove era consentita la registrazione online dell'utente, questa è stata effettuata con lo stesso account fittizio utilizzato per la verifica degli indirizzi e-mail [martinalandini@libero.it](mailto:martinalandini@libero.it). Laddove, invece, la registrazione si sarebbe dovuta effettuare recandosi fisicamente in biblioteca è stata spedita un'e-mail da Juliana Mazzocchi [juliana.mazzocchi@inwind.it](mailto:juliana.mazzocchi@inwind.it) in cui si spiegavano i termini dell'indagine e in cui si richiedeva la possibilità di ricevere username e password in modo da poter effettuare il test dei servizi online. Nei casi in cui non è arrivata alcuna risposta all'e-mail, si è contattato telefonicamente il personale per presentare la stessa richiesta.

Il test, effettuato dal 17 gennaio al 24 febbraio 2006, è stato eseguito esclusivamente sui servizi online immediatamente visibili sulle pagine web da parte degli utenti registrati. Non si può quindi escludere, in linea di principio, l'esistenza di ulteriori servizi, la cui disponibilità apparisse agli utenti solo in determinate circostanze, ad esempio dopo la restituzione di un prestito.

- **Bergamo. Opac collettivo UOL del Sistema bibliotecario della Provincia di Bergamo**

Il 4 gennaio 2006 l'indirizzo non è più quello rilevato a fine 2005, ma <http://opac.provincia.bergamo.it/UOL/opac/opac.jsp>. Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazioni su servizi pertinenti all'indagine.

- **Brescia. Opac collettivo ZETESIS del Sistema bibliotecario urbano del Comune di Brescia**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazione su servizi pertinenti all'indagine.

- **Brescia e Cremona. Opac collettivo SEBINA delle biblioteche delle province di Brescia e di Cremona**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 6 giorni. Il test ha appurato che dei 12 servizi previsti (cfr. tabella D) 11 sono effettivamente funzionanti, mentre la visualizzazione dei parametri della ricerca salvati dall'utente (voce: "le mie ricerche") non funziona. Da notare che, inizialmente, username e password non venivano riconosciuti. Il personale contattato ha attribuito il problema alla fase di "rodaggio" in cui si trovava l'opac in quei giorni a causa delle procedure di aggiornamento dell'opac stesso. Sulle pagine web dell'opac, però, tali problemi non erano segnalati. Da segnalare, inoltre, che durante lo svolgimento del test l'opac ha sviluppato una ulteriore interfaccia dedicata alla sola Rete bibliotecaria cremonese, che non è stata presa in considerazione per il test stesso, in quanto costituente semplicemente un sottoinsieme dell'opac generale.

- **Como. Opac collettivo Q SERIES dei Sistemi Bibliotecari Ovest Como, Lario Ovest, Intercomunale di Como e della Brianza Comasca**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazione su servizi pertinenti all'indagine.

- **Lecco. Opac collettivo UOL dei sistemi bibliotecari del Meratese, del Brianteo e del Lecchese**

L'opac prevede la registrazione online dell'utente, che è stata effettuata dallo stesso utente fittizio utilizzato per la verifica degli indirizzi e-mail. Essendoci dimenticati nel corso della registrazione di inserire l'indirizzo e-mail dell'utente (che non è un campo obbligatorio), non è più stato possibile inserirlo successivamente, perché la gestione dei propri dati da parte dell'utente prevede soltanto il cambiamento della password. D'altronde era impossibile contattare via e-mail il personale visto che nell'opac non compare alcun indirizzo al quale scrivere. Il test è stato effettuato sugli 8 servizi previsti (cfr. tabella D), che sono risultati tutti funzionanti. Da notare che alla "autoregistrazione nuovi utenti" e alla gestione "dati utenti" (visualizzazione dei dati e modifica della password) si accede solo dopo aver effettuato una ricerca e cliccando su "richieste".

- **Lodi. Opac collettivo UOL del Sistema bibliotecario**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. Dopo aver effettuato una ricerca e aver individuato una copia di un documento è possibile, cliccando su "Richieste", inserire username e password, se già posseduti. Non essendoci un indirizzo e-mail nel sito dell'opac e non essendoci neanche un link al sistema, gli indirizzi e-mail del personale sono stati recuperati con *Google* alla pagina <<http://www.bibliotechelodi.it/contatti.htm>>. All'e-mail spedita in cui si spiegavano i termini dell'indagine non ha fatto seguito alcuna risposta. Si è quindi proceduto a telefonare e poi, in base agli accordi, a spedire per e-mail la scansione di un documento di identità per l'iscrizione. Al 24 febbraio 2006, data di conclusione del test, non era ancora arrivata alcuna risposta, e non si è quindi potuto effettuare la sperimentazione dei servizi.

- **Mantova. Opac collettivo SEBINA delle biblioteche della Provincia di Mantova**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 9 giorni. Il test ha appurato che tutti i 10 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti. Da notare che dopo l'iniziale autenticazione dell'utente, è necessario reinserire username e password ad ogni operazione.

- **Pavia. Opac collettivo UOL della Provincia di Pavia**

L'opac prevede la registrazione online dell'utente, che è stata effettuata dallo stesso utente fittizio utilizzato per la verifica degli indirizzi e-mail. Il test ha appurato che degli 8 servizi previsti (cfr. tabella D) 3 non sono funzionanti. Si tratta in particolare della richiesta di prestito, della prenotazione di un libro già in prestito e della richiesta di prestito interbibliotecario.

- **Sondrio. Opac collettivo SEBINA delle biblioteche della provincia di Sondrio**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 16 giorni. Il test ha appurato che tutti gli 11 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti.

- **Varese. Opac collettivo UOL senza indicazione di afferenza**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazione su servizi pertinenti all'indagine.

- **Milano. Sistema Bibliotecario dell'Abbatense Opac collettivo ALEXANDRIE**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 1 giorno. Il test ha appurato che tutti i 6 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti. Da notare che, dopo l'autenticazione, le prenotazioni sono visibili solo quando ci si posiziona sulla homepage dell'opac e non esiste una pagina specifica dedicata solo a esse e raggiungibile da vari punti della navigazione.

- **Milano. Sistema Bibliotecario Brianza Biblioteche. Opac collettivo Q SERIES**

Non è presente alcun accesso personalizzato. Tuttavia, proprio durante il periodo del test è sorta la possibilità di accedere mediante username e password a uno "spazio personale", che però veniva ancora descritto come "non ancora disponibile" al 24 febbraio 2006.

- **Milano. Sistema Bibliotecario del Magentino. Opac collettivo WebIf**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 6 giorni. Il test ha appurato che i 3 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti.

- **Milano. Sistema Bibliotecario Intercomunale di Rozzano. Opac collettivo WebIf**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazione su servizi pertinenti all'indagine.

- **Milano. Sistema Bibliotecario Milano Est. Opac collettivo gestito con software non dichiarato**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 18 giorni. Il test ha appurato che 6 degli 8 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti, mentre l'iscrizione alla newsletter e il "Reference on line: chiedilo ai bibliotecari", benché previsti, non sono attivi.

- **Milano. Sistema Bibliotecario Nord Est Milano. Opac collettivo SEBINA**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 2 giorni. Il test ha appurato che tutti i 10 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti.

- **Milano. Sistema Bibliotecario Nord Ovest Milano, Opac collettivo Q SERIES**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 2 giorni. Il test ha appurato che tutti i 13 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti.

- **Milano. Sistema Bibliotecario del Vimeratese. Opac collettivo UNIBIBLIO**

L'opac non prevede la registrazione online dell'utente. È stato però possibile ottenere username e password tramite e-mail in 8 giorni. Il test ha appurato che tutti i 10 servizi previsti (cfr. tabella D) sono effettivamente funzionanti. Da notare che dopo l'iniziale autenticazione dell'utente, è necessario reinserire username e password ad ogni operazione.

- **Brescia. Sito del Sistema bibliotecario urbano del Comune di Brescia**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazioni su servizi pertinenti all'indagine.

- **Como. Sito del Sistema bibliotecario dell'Ovest Como**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazioni su servizi pertinenti all'indagine.

- **Como. Sito del Sistema bibliotecario intercomunale di Como**

Esiste la voce "Servizi online", ma in realtà con essa ci si riferisce solo alla consultazione del catalogo online, alla verifica della disponibilità dei documenti e alla possibilità di scrivere un'e-mail al personale della biblioteca (servizio peraltro non funzionante). Si dichiara che nel corso

del 2006 saranno gradualmente attivati servizi interattivi online riservati all'utente (prenotazione, salvataggio ricerche, consultazione delle transazioni effettuate etc.).

- **Como. Sito del Sistema bibliotecario Lario Ovest**

Non è presente alcun accesso personalizzato e nessuna informazione su servizi pertinenti all'indagine.

- **Milano. Sito del Sistema Bibliotecario del Magentino.**

Non è presente alcun accesso personalizzato. È possibile inviare una proposta di acquisto tramite apposito form, ma senza che l'utente venga identificato tramite username e password. Nella home page è presente anche la voce "Libro degli ospiti", che però non è attiva.

- **Milano. Sito del Sistema Bibliotecario Intercomunale di Rozzano.**

L'opac prevede la registrazione online dell'utente, che è stata effettuata dallo stesso utente fittizio utilizzato per la verifica degli indirizzi e-mail. Tuttavia, la password non è mai stata ricevuta. Il personale, al quale sono stati inviati vari e-mail anche ad indirizzi diversi, non ha mai risposto. Abbiamo allora telefonato per spiegare il problema. Il personale ci ha assicurato che si trattava di un problema temporaneo del software e che ci avrebbero inviato la password appena possibile. Al 24 febbraio 2006, data di conclusione del test, la password non era ancora arrivata e non si è quindi potuto effettuare la sperimentazione dei servizi.

- **Milano. Sito del Sistema Bibliotecario Milano Est**

Stessi servizi del relativo opac, già testato.

- **Milano. Sito del Sistema Bibliotecario Nord Ovest Milano**

Stessi servizi del relativo opac, già testato.

- **Milano. Sito del Sistema Bibliotecario del Vercatese**

Stessi servizi del relativo opac, già testato.

Dei 27 "oggetti" individuati (18 opac collettivi e 9 siti web di sistemi), sono 11 (40,75%) quelli che offrono servizi pertinenti all'indagine e che abbiamo potuto testare (tutti opac). La percentuale salirebbe al 48,15% sommando a tali 11 anche i 2 (1 opac e 1 sistema) che dichiarano di offrirli ma che non ci è stato possibile testare. Non offrono servizi pertinenti 6 opac e 8 sistemi, ovvero 14 "oggetti", corrispondenti al 51,85% del campione complessivo.

Tenendo però conto del fatto che 3 dei sistemi considerati privi di servizi pertinenti (Milano Est, Milano Nord Ovest e Vercatese) hanno in realtà un sito web strettamente interconnesso - dal punto di vista dell'erogazione dei servizi - al relativo opac, che invece offre servizi pertinenti all'indagine, diventa più aderente alla realtà una schematizzazione come quella applicata nella tabella C, basata su 24 "oggetti" (15 opac, 6 sistemi e 3 opac+sistemi), dei quali 13 (54,17%) offrono servizi personalizzati tramite username e password e 11 (45,83%) no.

**TABELLA C: IL QUADRO COMPLESSIVO**  
(i servizi online personalizzati nei 24 opac e siti individuati)

	Servizi testati	Servizi non testati	Servizi assenti	
Abbiatense: opac	11 "oggetti"			
Brescia e Cremona: opac				
Lecco: opac				
Magentino: opac				
Mantova: opac				
Milano Est: opac e sistema				
Milano N.E.: opac		cfr. tabella D		
Milano N.O.: opac e sistema				
Pavia: opac				
Sondrio: opac				
Vimercatese: opac e sistema				
Lodi: opac		2 "oggetti"		
Rozzano: sistema				
Bergamo: opac			11 "oggetti"	
Brescia: opac				
Brescia: sistema				
Como: opac				
Como: sistema intercomunale				
Como: sistema Lario Ovest				
Como: sistema Ovest Como				
Magentino: sistema				
Milano Brianza: opac				
Rozzano: opac				
Varese: opac				

**TABELLA D: IL DETTAGLIO DEI SERVIZI DISPONIBILI**  
(i servizi online personalizzati negli 11 opac testati analiticamente)

		Brescia e Cremona ---- Sebina	Lecco ---- UOL	Mantova ---- Sebina	Pavia ---- UOL	Sondrio ---- Sebina	Abbatense ---- Alexandrie	Magentino ---- Webif	MI Est ---- [ignoto]	MI N.E. ---- Sebina	MI N.O. ---- Q Series	Vimercatese ---- Unibiblio	tot.
A	Registrazione dell'utente	-	SI (ok)	-	SI (ok)	-	-	-	-	-	-	-	2
B	Modifica dati dell'utente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI (ok)	1
C	Modifica della password	SI (ok)	SI (ok)	-	SI (ok)	SI (ok)	-	-	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	8
D	Richiesta di prestito	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (-)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	11
E	Cancellazione richiesta di prestito	SI (ok)	-	SI (ok)	-	SI (ok)	-	-	-	SI (ok)	SI (ok)	-	5
F	Visualizzazione prestiti	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	-	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	10
G	Rinnovo del prestito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI (ok)	1
H	Prenotazione di documento	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (-)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	11
I	Visualizzazione prenotazioni	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	-	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	10
J	Cancellazione prenotazione	SI (ok)	-	SI (ok)	-	SI (ok)	-	-	-	SI (ok)	SI (ok)	-	5
K	Richiesta di prestito interbibliotecario	-	SI (ok)	-	SI (-)	-	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	-	SI (ok)	SI (ok)	7
L	Visualizzazione prestiti interbibliotecari	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	-	-	-	SI (ok)	SI (ok)	SI (ok)	8
M	Visualizzazione sanzioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI (ok)	-	1
N	Proposta di acquisto	SI (ok)	-	SI (ok)	-	-	-	-	-	-	-	-	2
O	Visualizzazione stato proposte di acquisto	SI (ok)	-	SI (ok)	-	SI (ok)	-	-	-	-	-	-	3
P	Salvataggio e cancellazione dei parametri della ricerca	SI (-)	-	SI (ok)	-	SI (ok)	-	-	-	SI (ok)	SI (ok)	-	5
Q	Salvataggio e cancellazione dei risultati della ricerca	SI (ok)	-	-	-	SI (ok)	SI (ok)	-	-	SI (ok)	SI (ok)	-	5
R	Visualizzazione messaggi per l'utente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI (ok)	-	1
S	Iscrizione a mailing list	-	-	-	-	-	-	-	[-]	-	-	SI (ok)	1
T	Reference online	-	-	-	-	-	-	-	[-]	-	-	-	0
tot.	20	(12) 11 ok	8 ok	10 ok	(8) 5 ok	11 ok	6 ok	3 ok	6 ok	10 ok	13 ok	10 ok	97

LEGENDA :

-	il servizio non è previsto.	SI (ok)	il servizio è attivato e funziona.
[-]	il servizio è previsto ma non è attivato.	SI (-)	il servizio è attivato ma non funziona.

## PARTE 4: VALUTAZIONI E CONCLUSIONI

Un sito web o un database online "muti", privi cioè della possibilità di dialogo fra gli esseri umani che rispettivamente - al di qua e al di là di Internet - li gestiscono e li interrogano, rischiano di non assolvere pienamente le proprie funzioni, tant'è vero che la "reattività" (ovvero la possibilità per gli utenti di ottenere risposte rapide e adeguate ai propri dubbi) fa parte (insieme ad accessibilità, interoperabilità, efficacia, trasparenza, ecc.) dei *Principi europei per la qualità di un sito web culturale*<sup>12</sup> stabiliti dal Progetto Minerva.

Se poi il database è un opac e il sito è quello di una biblioteca, tale "mutismo" risulta ancora più grave, perché in ambiente bibliotecario dovrebbe essere ormai assodato che non è neppure ipotizzabile una struttura informativa-documentaria così articolata, ricca, aggiornata e flessibile da non avere mai bisogno di un supplemento di assistenza personalizzata all'utente. Ovvero che non esistono cataloghi o bibliografie così perfetti da non avere mai bisogno di un sia pur minimo *reference service*.

Dispiace, quindi, notare i non brillantissimi risultati della prima fase di questa indagine (cfr. parte 2), rivolta appunto a verificare se siti e opac prevedono la possibilità di spedire un'e-mail al personale bibliotecario e se, una volta inviata una domanda, ci sono speranze di ottenere in tempi ragionevoli una risposta.

Infatti, ben 9 dei 27 "oggetti" esaminati (un terzo esatto, quindi, dei 18 opac collettivi e 9 siti web di sistemi bibliotecari lombardi, individuati con i criteri spiegati nella parte 1) non segnalano sulle proprie pagine né indirizzi e-mail né numeri di telefono. E, fra i restanti due terzi che invece permettono di inviare un'e-mail, non tutti sono prontissimi nella risposta. Solo 8 (pari al 44,4% di quelli ai quali è stato possibile spedire una semplicissima domanda di prova e al 29,6% dei 27 "oggetti" complessivamente indagati) hanno risposto entro 3 giorni. Altri 6 hanno impiegato fra i 7 e i 14 giorni (quasi tutti dopo un sollecito) e 4 non hanno mai risposto. Complessivamente, quindi, quasi la metà (13 su 27) delle strutture non ha permesso di inviare loro un'e-mail oppure si è rifiutato di rispondere. Una percentuale chiaramente inaccettabile, soprattutto se sommata ad un ulteriore 22,2% di risposte ricevute solo dopo una settimana o più.

L'assenza di indirizzi e-mail e numeri telefonici sulle pagine esaminate dipende in gran parte dal fatto che ben 11 opac su 18 (61%) non hanno neppure un link verso il sito del relativo sistema bibliotecario, dove tali informazioni potrebbero invece essere presenti. Ciò costituisce, di per sé, una ulteriore grave inefficienza. Più che una banale dimenticanza, l'estensione a un così vasto numero di opac e la trasversalità del problema rispetto alla marca di software adottata, suggerisce che ancora non sia stata ben assimilata la filosofia ipertestuale, secondo la quale la porta di ingresso a un insieme di pagine web non può essere univocamente stabilita dai gestori, ma è una scelta che resta saldamente in mano agli utenti (e ai motori di ricerca).

Passando alla seconda fase dell'indagine (cfr. parte 3), la percentuale dei sistemi e degli opac indagati che offre servizi personalizzati tramite assegnazione di username e password può essere calcolata come il 54,17% (cfr. tabella C) .

Fra i siti dei sistemi, 5 su 9 non offrono alcun servizio del genere, 3 lo fanno integrandosi strettamente col proprio opac e l'unico che prevedrebbe anche servizi specifici del sito, lo *Sbiroz* di Rozzano, non ci ha consentito di registrarci per effettuarne la sperimentazione.

Dei 18 opac, 6 non offrono alcun servizio personalizzato, 1 (Lodi) dichiara di fornirli ma non ce ne ha consentito la sperimentazione, e 11 sono quelli sui quali abbiamo potuto svolgere una sperimentazione completa, registrandoci come utenti e verificando l'effettiva efficienza di tutti i servizi personalizzati dichiarati.

---

<sup>12</sup> Cfr. <<http://www.minervaeurope.org/userneeds/qualityprinciples.htm>>.

Delle 20 diverse tipologie di servizi personalizzati proposte dagli 11 opac esaminati in dettaglio,<sup>13</sup> ben 8 sono offerte solo da uno o due di essi:<sup>14</sup>

- Possibilità per l'utente di effettuare completamente online la procedura di registrazione, in modo da poter poi fruire dei servizi personalizzati offerti [A].
- Possibilità, una volta registratisi (online oppure recandosi fisicamente in biblioteca) di modificare online i propri dati personali (eccetto la password) da parte dell'utente [B].
- Possibilità, una volta effettuato un prestito, di rinnovarlo online [G].
- Visualizzazione delle eventuali sanzioni ricevute dall'utente per ritardi nella restituzione dei prestiti [M].
- Possibilità di proporre alla biblioteca l'acquisizione di un documento, non semplicemente inviando un'e-mail ad un indirizzo generico, ma attraverso un apposito modulo online [N].<sup>15</sup>
- Visualizzazione all'interno dell'opac di eventuali messaggi personali inviati all'utente [R].
- Possibilità di iscriversi a una o più mailing list [S].
- Esistenza di un servizio strutturato di reference online [T].

Degno di nota che l'unico opac che consente l'opzione [B] non consenta però quella [A], e che quindi complessivamente nessuno degli 11 opac permetta la gestione completa del proprio profilo da parte degli utenti remoti. Questo dato, unito al fatto che solo 2 opac prevedono la registrazione iniziale completamente online,<sup>16</sup> mostra chiaramente come allo stato attuale i servizi personalizzati online, sebbene numerosi e articolati, siano sostanzialmente rivolti all'utenza che frequenta anche fisicamente la biblioteca.

Le mailing list previste al punto [S] potrebbero, in linea di principio, essere anche più d'una per ciascuna biblioteca, sistema o opac, e potrebbero configurarsi sia come vere e propri "gruppi di discussione" (moderati o meno) fra gli utenti o fra gli utenti e lo staff, oppure come mere "liste di distribuzione" a senso unico, utilizzate dallo staff per aggiornare gli utenti su servizi, acquisizioni e iniziative. In concreto solo 2 degli 11 opac indagati prevedono questa possibilità, che in un caso (Milano Est) è solo teorica, perché il servizio "Iscrizione alla newsletter" non è ancora attivo, mentre nel caso del Vimercatese prevede due liste di distribuzione ("Mailing list Eventi" e "Mailing list Corsi").

A giudicare dal ristretto campione indagato parrebbe che i servizi di reference digitale o online [T], dei quali tanto si parla recentemente anche in Italia, siano ancora ben poco presenti nella realtà delle biblioteche pubbliche, visto che anche in un territorio vivace e aggiornato come quello lombardo, e nel contesto di 11 opac che offrono numerosi servizi personalizzati online, soltanto uno (Milano Est) cita qualcosa del genere ("Reference on-line: chiedi al bibliotecario"), che però al momento dell'indagine risultava ancora non attivo.

---

<sup>13</sup> Ulteriori tipologie di servizi (fra l'altro le uniche probabilmente non riconducibili direttamente ad un opac) sono citate sul sito del sistema di Rozzano, che non è stato possibile testare.

<sup>14</sup> O addirittura da nessuno, come nel caso del reference digitale [T].

<sup>15</sup> Sono state considerate soltanto le operazioni per la proposta di acquisto che richiedono l'autenticazione dell'utente. Per l'opac di Sondrio, nonostante all'interno della "situazione lettore" siano menzionati anche i "suggerimenti d'acquisto", in realtà il servizio non risulta attivato.

<sup>16</sup> A essi si potrebbe aggiungere l'opac del Vimercatese, che prevede la preiscrizione online, la quale tuttavia deve essere convalidata a partire dal giorno successivo recandosi fisicamente in biblioteca con un documento di identità.

All'interno del ventaglio dei 12 diversi servizi offerti da almeno 3 opac, 7 sono quelli proposti da almeno 7 siti:

- Possibilità, una volta registratisi (online oppure recandosi fisicamente in biblioteca) di modificare online la propria password [C].<sup>17</sup>
- Possibilità di chiedere online il prestito di un documento disponibile, andando poi fisicamente a prelevare presso la biblioteca che lo possiede [D].
- Visualizzazione, da parte dell'utente, dei propri prestiti locali attualmente in corso, con la relativa data di scadenza [F].
- Possibilità di prenotare online un documento attualmente in prestito ad un altro utente o comunque non immediatamente disponibile, andando poi fisicamente a prelevare presso la biblioteca che lo possiede [H].<sup>18</sup>
- Visualizzazione, da parte dell'utente, delle proprie prenotazioni attualmente in corso [I].
- Possibilità di effettuare online una richiesta di prestito interbibliotecario [K].<sup>19</sup>
- Visualizzazione, da parte dell'utente, dei propri prestiti interbibliotecari attualmente in corso, con la relativa data di scadenza [L].

Per "prestito interbibliotecario" si intende, ai punti [K] e [L], la richiesta online di un documento conservato presso una biblioteca diversa da quella presso cui l'utente si recherà poi fisicamente per ritirare il documento stesso. Nella maggior parte dei sistemi bibliotecari coinvolti esso è previsto (almeno per quanto riguarda la richiesta online) esclusivamente all'interno del sistema bibliotecario stesso.

Relativamente ai punti [F], [I] e [L], gli opac di Lecco e di Pavia permettono addirittura di consultare i "movimenti attivi" e i "movimenti storicizzati" con filtro per data e per biblioteca.

Di questi 7 servizi, solo 2 ([D] e [H]) sono forniti da tutti gli 11 opac indagati, anche se quelli effettivamente funzionanti durante la sperimentazione si sono ridotti a 10, perché l'opac di Pavia non ha consentito di condurre a buon fine nessuna delle due operazioni (così come la richiesta di prestito interbibliotecario [K]). Appena meno diffusi i servizi [F] e [I], offerti da 10 opac, tutti funzionanti. Non è un caso che tutti siano relativi alla gestione di prestiti e prenotazioni, una delle prime funzioni bibliotecarie che furono a suo tempo automatizzate e che adesso si confermano fra le prime ad essere offerte anche a distanza.

Resta poi un terzo elenco di 5 servizi offerti da 3 opac [O] oppure da 5 ([E], [J], [P] e [Q]):<sup>20</sup>

- Possibilità, da parte dell'utente, di annullare online una richiesta di prestito già effettuata [E].
- Possibilità, da parte dell'utente, di annullare online una prenotazione già effettuata [J].
- Visualizzazione dell'esito delle proprie proposte di acquisizione [O].
- Possibilità di memorizzare, cancellare (ed eventualmente manipolare) i parametri delle ricerche effettuate nell'opac, in modo da poterli successivamente "lanciare" nuovamente [P].
- Possibilità di memorizzare, cancellare (ed eventualmente manipolare) i risultati delle ricerche effettuate nell'opac [Q].

---

<sup>17</sup> L'opac del Magentino non prevede utilizzo della password. Tra i dati dell'utente per accedere ai servizi online è previsto, ma non obbligatorio, il numero della tessera della biblioteca.

<sup>18</sup> L'opac di Milano Nord Ovest dà anche la possibilità di impostare la data in cui la prenotazione sarà cancellata.

<sup>19</sup> L'opac di Milano Nord Est non è stato conteggiato perché permette di inviare una richiesta di prestito interbibliotecario via e-mail, ma senza autenticazione dell'utente.

<sup>20</sup> Le realizzazioni potrebbero salire a 6 per [E] e [J], calcolati entrambi come non disponibili sull'opac di Pavia, dove però non funzionavano durante la sperimentazione né la richiesta di prestito né la prenotazione, e quindi non è stato neppure possibile verificare se esiste o meno la possibilità di cancellarle.

I punti [P] e [Q], relativi alla memorizzazione e manipolazione delle ricerche bibliografiche effettuate dagli utenti negli opac, sono quelli dei quali sorprende maggiormente la scarsa diffusione, che conferma del resto la tendenza spesso notata verso un sostanziale sottoutilizzo (sia da parte dei bibliotecari che degli utenti) di strumenti potenzialmente molto sofisticati come gli opac, ormai quasi tutti gestiti con software estremamente potenti e versatili.

In particolare, nell'ambito del punto [Q], sarebbe molto esteso il *range* dei servizi qui classificabili (dalla semplice creazione e gestione di una unica "bibliografia" in cui riversare o da cui sottrarre i record recuperati o scartati, fino al mantenimento in contemporanea di un numero anche esteso di insiemi di record liberamente cumulabili e combinabili anche attraverso operatori booleani), sfruttato solo in minima parte dagli opac indagati. Ad esempio l'opac di Brescia e Cremona, quello di Sondrio e quello dell'Abbatense permettono il salvataggio dei titoli in un'unica cartella, mentre quelli di Milano Nord Est e quello di Milano Nord Ovest permettono la creazione di più cartelle. L'opac di Milano Nord Ovest, sia per "Le mie ricerche" che per "I miei titoli", permette addirittura di nominare le varie cartelle e di inserire dei commenti.

Complessivamente si potrebbe quindi dire che se i servizi personalizzati online legati al prestito sono già ampiamente diffusi, quelli relativi alla ricerca bibliografica vanno invece ulteriormente incrementati, mentre infine quelli relativi all'assistenza personalizzata (*reference service*) e alla gestione a distanza da parte dell'utente del proprio profilo (iscrizione e successivo aggiornamento online dei propri dati) sono per ora quasi a zero.

Volendo infine azzardare, sulla base delle 20 tipologie di servizi individuati e della qualità del dialogo svoltosi via e-mail con gli operatori, una grossolana valutazione del "coefficiente di personalizzazione e interazione" dei servizi online offerti dalle biblioteche oggetto della nostra indagine, ai primissimi posti si troverebbe sicuramente l'opac di Milano Nord Ovest (13 servizi offerti, tutti effettivamente funzionanti, e risposta immediata all'e-mail), immediatamente seguito da quello di Brescia e Cremona (12 servizi, uno dei quali però non funzionante, e risposta immediata all'e-mail) e poi da quelli del Vimercatese (10 servizi tutti funzionanti e risposta immediata), di Sondrio (11 servizi tutti funzionanti, però con risposta all'e-mail dopo 14 giorni e un sollecito), di Milano Nord Est (10 servizi tutti funzionanti, però con risposta all'e-mail dopo 7 giorni) e di Mantova (10 servizi tutti funzionanti, però con risposta all'e-mail dopo 10 giorni e un sollecito).

All'estremità opposta della scala andrebbero invece a collocarsi i 6 opac completamente privi di servizi personalizzati (Bergamo, Brescia, Como, Milano Brianza,<sup>21</sup> Rozzano,<sup>22</sup> Varese) e quello del Magentino (3 soli servizi, nessuna risposta all'e-mail).

Fra questi estremi, potrebbe costituire un ideale standard di servizio minimo comunque accettabile quello fornito dall'opac dell'Abbatense, con i suoi 6 servizi tutti effettivamente ben funzionanti e una settimana di attesa per la risposta all'e-mail. Tale valore risulterebbe confermato anche dal fatto che complessivamente i servizi online personalizzati tramite username e password messi a disposizione dagli 11 opac sono 97, pari a una media di 8,8 ciascuno, che però si abbassa a 5,7 calcolando anche i 6 opac privi di servizi di questo tipo.

Durante la sperimentazione di tali servizi, solo 4 su 97 (3 dei quali, peraltro, concentrati in un unico opac) hanno presentato seri problemi di funzionamento, tali da non consentire di portare a termine l'operazione desiderata. Un risultato senz'altro positivo, al di là delle nostre aspettative.<sup>23</sup>

Dal punto di vista dei software è difficile, se non impossibile, effettuare delle valutazioni anche sommarie, non tanto per la naturale cautela da applicare a prodotti commerciali che spesso offrono in linea di principio più possibilità di quante poi concretamente le singole biblioteche o

---

<sup>21</sup> Durante il periodo del test è sorta nell'opac di Milano Brianza la possibilità di accedere mediante username e password a uno "spazio personale", che però veniva ancora descritto come "non ancora disponibile" al 24 febbraio 2006.

<sup>22</sup> Tutti i servizi personalizzati offerti dal sito del sistema di Rozzano parrebbero, dalla descrizione, completamente indipendenti dal relativo opac.

<sup>23</sup> In tale calcolo non abbiamo conteggiato i due servizi citati sul sito dell'opac di Milano Est ma in realtà non attivati. Conteggiando anch'essi avremmo complessivamente 99 servizi "promessi", 93 dei quali effettivamente presenti e ben funzionanti.

sistemi riescano effettivamente ad implementare, quanto per la loro estrema frammentazione (cfr. parte 1), tale da rendere poco sensata qualsiasi estrapolazione.

Ci si limiterà, quindi, a segnalare che tutti i 4 opac che utilizzano Sebina offrono servizi online personalizzati (dai 10 ai 12), mentre i 5 che utilizzano UOL si dividono fra quelli che ne offrono (8 a testa per 2 opac) oppure no (altri 2 opac) oppure ancora che non è stato possibile testare (1), così come i 3 che utilizzano Q Series vanno dall'estremo dell'opac più ricco di servizi (13) all'altro estremo di 2 opac che non ne forniscono alcuno, e i 2 che utilizzano WebIf vanno dai 3 del Magentino allo 0 di Rozzano. Per quanto riguarda invece i software utilizzati da un solo opac (Alexandrie, Unibiblio, Zetesis e quello non identificabile in uso a Milano Est), la rispettiva offerta di servizi è pari a 6, 10, 0 e 6.

Difficile anche accertare infine se sia legata o meno a vincoli del software la pesante caratteristica degli opac di Mantova, Milano Nord Est e Vimercatese, che utilizzano rispettivamente Sebina (i primi due) e Unibiblio (l'ultimo), di richiedere nuovamente username e password ad ogni singola operazione, anziché una sola volta per sessione come tutti gli altri.